



ประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดปัตตานี

EFFECTIVENESS OF OPERATION: A CASE STUDY OF PUBLIC SERVICES OF SUBDISTRICT ADMINISTRATION ORGANIZATION IN PATTANI PROVINCE

รัชณี นาแว^{*1}

¹ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยปทุมธานี

^{*} ผู้รับผิดชอบบทความ : ratchaneena079@gmail.com

Ratchanee Nawae^{*1}

¹ Student-Doctor of Public Administration Program, Pathumthani University

^{*} Corresponding author : ratchaneena079@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบริการสาธารณะ และศึกษาปัจจัยการปฏิบัติงานที่ส่งผลกระทบต่อองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดปัตตานี ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประชากร คือ บุคลากร เจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปัตตานี จากทั้งสิ้น 92 แห่ง โดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน จำนวน 736 คน แล้วนำมาวิเคราะห์ทางสถิติ และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการใช้แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล แล้วนำมาวิเคราะห์เชิงพรรณนา

ผลการศึกษาพบว่า

1) ระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปัตตานี อยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อพิจารณาเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านงบประมาณ ด้านความผูกพันและการยอมรับ ด้านภาวะผู้นำ ด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้และสถานที่ ด้านการมีส่วนร่วม ด้านการจูงใจ และด้านการทำงานเป็นทีม และ

2) ระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยการปฏิบัติงานที่ส่งผลกระทบต่อองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปัตตานี อยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อพิจารณาเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านเศรษฐกิจ ด้านความพึงพอใจของประชาชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการบริการสาธารณสุขชุมชน ด้านสาธาณูปโภคชุมชน และด้านการประกอบอาชีพ

Received : 13 November 2020

Revised : 20 December 2020

Accepted : 20 December 2020

Online publication date : 30 December 2020



ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปัตตานี คือ ด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้และสถานที่ ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านงบประมาณ ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านความผูกพันและการยอมรับ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ .47, .37, .27, .14 และ .12 ค่าสัมประสิทธิ์ในการทำนาย เท่ากับ .75 สามารถทำนายประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปัตตานี ได้ร้อยละ 75.60

คำสำคัญ : ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน / บริการสาธารณะ / องค์การบริหารส่วนตำบล

Abstract

The objectives of this research were to study the level of opinions of personnel on the effectiveness of public service operations of the sub-district administrative organizations in Pattani Province and to study the opinions of personnel on operational factors affecting the sub-district administration organization in Pattani Province. The research employed the quantitative research with sample of 736 people then conducting a statistical analysis, and the qualitative research method by interviewing 16 people.

The research found that

The level of opinions of personnel on the effectiveness of the performance of public services of the sub-district administration organization in Pattani Province was at a high level in all aspects. When considering in descending order, the organizational structure, budget, engagement and acceptance, leadership, materials and equipment, motivation, team work, and the level of opinions of personnel regarding work factors affecting the sub-district administration organization in Pattani Province were at a high level in all aspects. When considering in descending order, namely the development of natural resources, the environment, the economy, the satisfaction of the people, disaster prevention and mitigation, community public health services, community utilities, and careers.

The factors affecting the effectiveness of the performance of public services of the sub-district administrative organizations in Pattani Province were materials, equipment, tools, spaces, organizational structure, budget, teamwork and commitment, acceptance with the regression coefficient of .47 , .37 , .27 , .14 and .12 respectively, with prediction power up to .75, able to predict the



effectiveness of public service operations of the Sub-district administration organization in Pattani Province by 75.6%.

Keywords: Operational effectiveness / Public service / Sub district Administration organization

บทนำ

สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ประกอบด้วย จังหวัดปัตตานี จังหวัดยะลา จังหวัดนราธิวาส ซึ่งเป็นจังหวัดที่ตั้ง อยู่ทางตอนใต้สุดของประเทศไทย ติดต่อกับประเทศมาเลเซียเป็นพื้นที่ที่มีลักษณะพิเศษกว่าพื้นที่อื่น ๆ ของประเทศ กล่าวคือประชากรในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ส่วนใหญ่เป็นชาวไทยที่นับถือศาสนาอิสลามและชาวต่างประเทศที่นับถือศาสนาอิสลาม มีวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม ประเพณี และภาษาท้องถิ่นของตนเอง แตกต่างจากคนส่วนใหญ่ของประเทศ แม้ว่าทางราชการจะไม่ถือว่าเป็นชนกลุ่มน้อยและถือปฏิบัติเช่นเดียวกับประชาชนชาวไทย โดยทั่วไปแต่ก็อาจกล่าวในทางสังคมจิตวิทยาได้ว่าเป็นชนกลุ่มน้อยของประเทศ (อารง สุทธาศาสตร์ , 2544 : 51) การปฏิบัติในชีวิตประจำวัน เช่น ละหมาดวันละ 5 เวลา การถือศีลอดปีละ 1 เดือน

ปัญหาในจังหวัดชายแดนภาคใต้ มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับชาวไทยที่นับถือศาสนาอิสลาม ซึ่งมีจำนวนร้อยละ 80 ของประชากรใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ แต่ก็เป็นคนชายขอบ (Marginal people) อาจแบ่งปัญหาออกเป็น 3 ระดับ คือ ปัญหาระดับระหว่างประเทศปัญหาระดับชาติ และปัญหาระดับพื้นที่

1. ปัญหาระดับระหว่างประเทศ เป็นภาระหน้าที่ของประเทศมุสลิมและมุสลิมทั่วโลกที่จะต้องช่วยเหลือมุสลิมที่ประสบปัญหาทุกขยากไม่ว่าจะด้วยเหตุผลใดโดยเฉพาะอย่างยิ่งจากการกดขี่ ข่มเหงหรือการปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมจากฝ่ายปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ความช่วยเหลือจากต่างประเทศเป็นการช่วยเหลือต่าง ๆ ทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง

2. ปัญหาระดับชาติ เป็นปัญหาทางด้านการบริหารการพัฒนาชุมชนและการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ที่ขาดประสิทธิภาพ การบริหารจัดการและขาดความเป็นธรรม การดำเนินงานไร้ประสิทธิภาพ ไม่ก่อให้เกิดความสัมฤทธิ์ผล (Accomplishment)

3. ปัญหาระดับพื้นที่ เป็นปัญหาที่สามารถแก้ไขได้ในระดับพื้นที่องคาพยพทางด้านมานุษยวิทยาเป็นปัจจัยที่ต้องให้ความสำคัญและสร้างความเข้าใจแก่ประชาชนเจ้าหน้าที่ภาครัฐองค์การภาคเอกชนและองค์กรเอกชน

การแก้ปัญหาจังหวัดชายแดนภาคใต้ นับตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน รัฐบาลทุกยุคทุกสมัยต่างก็พยายามที่จะป้องกันมิให้เกิดการกระทบกระทั่งระหว่างกลุ่มชนที่มีความแตกต่างกันในด้านศาสนาและวัฒนธรรม



ปัจจุบันเศรษฐกิจในยุคเสรีนิยมมีการแข่งขันทุก ๆ ด้าน การดำเนินงานธุรกิจใด ๆ ก็ตามสิ่งที่สำคัญที่สุดของการประกอบธุรกิจในภาคเอกชนคือการแสวงหาผลกำไรสูงสุดให้แก่องค์กร เพื่อนำไปสู่ผลตอบแทนคืนให้กับผู้ประกอบการทั้งเจ้าของกิจการหรือผู้ถือหุ้นและในส่วนของภาครัฐ สิ่งที่สำคัญที่สุดไม่ใช่กำไรสูงสุดหรือมีผลประกอบการดีที่สุดแต่สิ่งที่จะต้องเป็นตัวชีวิตของผลประกอบการของภาครัฐก็คือการบริการที่ดีที่สุดหรือเรียกได้อีกอย่างหนึ่งว่า “การบริการเป็นเลิศ” (Service Excellence) การดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ จึงต้องเน้นงานด้านการบริการเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ และประทับใจในงานบริการนั้น ๆ โดยถ้าการบริการนั้นเป็นการบริการที่มากกว่าการบริการโดยปกติหรืออย่างที่เราเรียกว่า “การบริการที่เป็นเลิศ” นั้นก็จะสามารถทำให้ผู้ที่มารับบริการมีความประทับใจอย่างมาก และในส่วนของงานบริการภาครัฐจะต้องทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจอย่างมกนั้น จะมีผลทำให้เป็นตัวกระตุ้นความเจริญเติบโตทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม และทำให้บรรลุเป้าหมาย ดังนั้นเพื่อให้เป้าหมายที่สำคัญของการพัฒนาประเทศบรรลุเป้าหมายสำคัญก็คือ การทำให้ประชาชนมีความสุข อยู่ดีมีสุข มีความเข้มแข็งพึ่งตนเองได้การบริการของภาครัฐนับเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งในส่วนของบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน และยังเป็นหน้าที่ที่สำคัญประการหนึ่งที่รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน (ราชกิจจานุเบกษา, 2550 : 22) องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หรือองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐระดับล่างสุดที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด และมีความสำคัญในการให้บริการให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ได้ดีที่สุด และจะสามารถทำให้ประชาชนมีประทับใจมากที่สุดสภาพตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกัน 3 ปี และบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้บัญญัติถึงการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในหมวด 14 ที่ว่าด้วยการปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีสาระสำคัญคือ รัฐต้องให้อิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ มีอำนาจหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีและรายได้อื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น มีอิสระในการกำหนดนโยบายการบริหาร การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการบริหารงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้นในการจัดทำรายงานการดำเนินงานต่อประชาชนในด้านการจัดทำงบประมาณ การใช้จ่าย และผลการดำเนินงานในรอบปีเพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และในมาตรา 290 (4) ที่กล่าวถึงการมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่น (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น) ต้องให้ประชาชนในท้องถิ่นสามารถตรวจสอบ แสดงความคิดเห็น ลงมติหรือประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ การประเมินผลการดำเนินงานบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นการประเมินผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะ ตามที่กำหนดไว้ใน มาตรา 16 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542



จากบทบัญญัติรัฐธรรมนูญที่ให้อำนาจแก่ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นของตนด้วย เพื่อให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ จึงให้มีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในท้องถิ่นซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล การประเมินผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) จึงเป็นการมีส่วนร่วมทางการเมืองของภาคประชาชน และเป็นการตรวจสอบการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล จากการสำรวจวิจัยประเมินผลการดำเนินงานที่ได้จะเป็นข้อมูลที่ชี้ให้คณะผู้บริหาร และข้าราชการประจำในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ๆ ได้นำไปใช้ประกอบเป็นแนวทางแก้ไขปรับปรุงทั้งด้านนโยบาย วิธีการดำเนินงานและการให้บริการให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดปัตตานี มีทั้งหมด 92 แห่ง ซึ่งมีสภาพหลากหลายของรูปแบบวิธีการจัดการทางด้านสังคม เศรษฐกิจและวัฒนธรรมของชุมชนในการเข้ามามีส่วนร่วมกันดำเนินงานตามภารกิจกำหนดความสำเร็จของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล 7 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านสาธารณูปโภคชุมชน 2) ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) ด้านการบริการสาธารณสุขชุมชน 4) ด้านการประกอบอาชีพ 5) ด้านการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 6) ด้านเศรษฐกิจ 7) ด้านความพึงพอใจของประชาชน (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2554 : 1-45) มาใช้เป็นการวางกรอบในการบริหารจัดการองค์การและปัจจัยความสำเร็จของการปฏิบัติงานด้านบริการสาธารณะ 8 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างองค์กร 2) ด้านงบประมาณ 3) ด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้และสถานที่ 4) ด้านภาวะผู้นำ 5) ด้านความผูกพันและการยอมรับ 6) ด้านการมีส่วนร่วม 7) ด้านการจูงใจ 8) ด้านการทำงานเป็นทีม (วรเดช จันทรศร, 2551 : 133-134) มาใช้เป็นการวางกรอบในการบริหารจัดการองค์การ

จากสภาพดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความสำเร็จของการปฏิบัติงานด้านบริการสาธารณะของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปัตตานีทั้งหมด จำนวน 92 แห่ง เพื่อศึกษาและเสนอแนะแนวทางการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปัตตานี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยการปฏิบัติงานที่ส่งผลกระทบต่อองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปัตตานี

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กรส่งผลต่อการปฏิบัติงานด้านบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปัตตานี
2. ปัจจัยด้านงบประมาณส่งผลต่อการปฏิบัติงานด้านบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปัตตานี
3. ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้และสถานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานด้าน



บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปัตตานี

4. ปัจจัยด้านภาวะผู้นำส่งผลต่อการปฏิบัติงานด้านบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปัตตานี

5. ปัจจัยด้านความผูกพันและการยอมรับส่งผลต่อการปฏิบัติงานด้านบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปัตตานี

6. ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมส่งผลต่อการปฏิบัติงานด้านบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปัตตานี

7. ปัจจัยด้านการจูงใจส่งผลต่อการปฏิบัติงานด้านบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปัตตานี

8. ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีมส่งผลต่อการปฏิบัติงานด้านบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปัตตานี

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตเนื้อหา

ปัจจัยการปฏิบัติงานด้านบริการสาธารณะได้แก่ 1. ปัจจัยด้านสมรรถนะองค์การ ได้แก่ ด้านโครงสร้างองค์กรด้านงบประมาณด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้และสถานที่ 2. ปัจจัยด้านการพัฒนาองค์การ ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ ด้านความผูกพันและการยอมรับ ด้านการมีส่วนร่วม ด้านการจูงใจ ด้านการทำงานเป็นทีม (วรเดช จันทรศร, 2551 : 133-134) และประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบล 7 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านสาธารณูปโภคชุมชน 2) ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) ด้านการบริการสาธารณสุขชุมชน 4) ด้านการประกอบอาชีพ 5) ด้านการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 6) ด้านเศรษฐกิจ 7) ด้านความพึงพอใจของประชาชน (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2554 : 1-45)

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร ได้แก่ บุคลากร เจ้าหน้าที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุกแห่งที่ตั้งอยู่ในเขตจังหวัดปัตตานีแบ่งเป็น 4 ส่วนงาน ได้แก่ ส่วนงานที่ 1 สำนักงานปลัดส่วนงานที่ 2 ส่วนงานการคลัง ส่วนงานที่ 3 ส่วนงานการโยธา ส่วนงานที่ 4 ส่วนงานสาธารณสุข

กลุ่มตัวอย่าง การวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษามีความประสงค์จะศึกษาข้อมูลขององค์การบริหารส่วนตำบลทุกแห่งที่ตั้งอยู่ในเขตจังหวัดปัตตานี จึงได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยพิจารณากำหนดองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 92 แห่ง ๆ ละ 4 ส่วนงาน ส่วนงานละ 2 คน เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ได้กลุ่มตัวอย่าง 4 ส่วนงาน คือ ส่วนงานที่ 1 สำนักงานปลัด จำนวน 184 คน, ส่วนงานที่ 2 ส่วนงานการคลัง จำนวน 184 คน, ส่วนงานที่ 3 ส่วนงานการโยธา จำนวน 184 คน, ส่วนงานที่ 4 ส่วนงานสาธารณสุข จำนวน 184 คนซึ่งกลุ่มตัวอย่างทั้ง 4 ส่วนงานนี้เป็นตัวแทนองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีความรู้ ประสบการณ์ความสามารถในการบริหารจัดการ รวมทั้งหมด จำนวน 736 คน โดยเลือกแบบเจาะจง



และการวิจัยเชิงคุณภาพผู้วิจัยเลือกประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคคลที่มีความรู้ความสามารถสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 9 คน

ขอบเขตด้านพื้นที่

องค์การบริหารส่วนตำบล ทั้งหมดจำนวน 92 แห่ง ที่ตั้งอยู่ในจังหวัดปัตตานี

ขอบเขตด้านเวลา

การเก็บรวบรวมข้อมูลได้ดำเนินการ เดือนพฤศจิกายน 2562 ถึง เดือน กุมภาพันธ์ 2563

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษามีความประสงค์จะศึกษาข้อมูลขององค์การบริหารส่วนตำบลทุกแห่งที่ตั้งอยู่ในเขตจังหวัดปัตตานี เมืองการบริหารส่วนตำบล จำนวน 92 แห่ง ซึ่งในแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบล จะมีส่วนงาน 4 ส่วนงาน คือ 1. สำนักงานปลัด 2. ส่วนงานการคลัง 3. ส่วนงานการโยธา 4. ส่วนงานสาธารณสุข ผู้วิจัยกำหนดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยเลือก แต่ละ 4 ส่วนงาน ส่วนงานละ 2 คน ได้้องค์การบริหารส่วนตำบลละ 8 คน เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ได้กลุ่มตัวอย่าง 4 ส่วนงาน คือ ส่วนงานที่ 1 สำนักงานปลัด จำนวน 184 คน, ส่วนงานที่ 2 ส่วนงานการคลัง จำนวน 184 คน, ส่วนงานที่ 3 ส่วนงานการโยธา จำนวน 184 คน, ส่วนงานที่ 4 ส่วนงานสาธารณสุข จำนวน 184 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างทั้ง 4 ส่วนงานนี้เป็นตัวแทนองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีความรู้ ประสบการณ์ความสามารถในการบริหารจัดการ รวมทั้งหมด จำนวน 736 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง ดังตารางที่ 1

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 1 ฉบับ แบ่งเป็น 3 ส่วน มีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการปฏิบัติงานด้านบริการสาธารณะ ได้แก่ 1. ปัจจัยด้านสมรรถนะองค์กร ได้แก่ ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านงบประมาณ ด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้และสถานที่ 2. ปัจจัยด้านการพัฒนาองค์กร ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ ด้านความผูกพันและการยอมรับ ด้านการมีส่วนร่วม ด้านการจูงใจ และด้านการทำงานเป็นทีม

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล 7 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านสาธารณูปโภคชุมชน 2) ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) ด้านการบริการสาธารณสุขชุมชน 4) ด้านการประกอบอาชีพ 5) ด้านการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 6) ด้านเศรษฐกิจ 7) ด้านความพึงพอใจของประชาชน

การสร้างและการทดสอบเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือวิจัยได้แก่ แบบสอบถาม ผู้ศึกษามีแนวทางการสร้างเครื่องมือ ดังนี้



การวิจัยเชิงปริมาณ

1. ผู้วิจัยได้ศึกษา เอกสาร แนวความคิดที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ โดยศึกษาจากเอกสาร วารสาร บทความ การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม คือ สำหรับสอบถามบุคลากรของบุคลากรองค์การบริหาร ส่วนตำบลในจังหวัดปัตตานี จำนวน 1 ชุด

3. พิจารณาลักษณะคำถามที่ใช้ถาม จะคำนึงถึงลักษณะของข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และ ร่างแบบสอบถามโดยให้ข้อคำถามอยู่ในขอบเขตของเนื้อหาที่กำหนดแล้วตรวจสอบว่าได้ คำตอบที่สามารถตอบวัตถุประสงค์การวิจัยได้หรือไม่ ซึ่งแบ่งเป็นการสอบถามความคิดเห็นดังนี้

3.1 สำหรับสอบถาม บุคลากรที่ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัด ปัตตานี ปัจจัยการปฏิบัติงาน 8 ด้าน จำนวน 40 ข้อ และเป็นแบบสอบถามความสำเร็จของ บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล 7 ด้าน จำนวน 35 ข้อ รวมเป็น จำนวน 75 ข้อ

แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูล นั้นมีลักษณะเป็นแบบ Rating Scale การประเมินค่า ด้วยการตรวจสอบรายการ (Check List) 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์และความหมายของคำถาม ดังนี้

5	หมายถึง	มีระดับมากที่สุด
4	หมายถึง	มีระดับมาก
3	หมายถึง	มีระดับปานกลาง
2	หมายถึง	มีระดับน้อย
1	หมายถึง	มีระดับน้อยที่สุด

4. แบบสอบถามเจาะลึกเป็นแบบคำถามปลายเปิดโดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นตามข้อคำถามนั้น ๆ

5. ภายหลังจากร่างแบบสอบถาม ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องและความชัดเจนของ ภาษา

6. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามกรอบแนวความคิดการวิจัย นำเสนอต่ออาจารย์ ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน เพื่อพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถาม ผู้ ศึกษาวิจัยได้ศึกษาและพิจารณาให้ความเห็นในด้านความตรงตามเนื้อหา และความถูกต้องในการ ใช้ภาษา โดยใช้แบบประเมินความสอดคล้องของข้อคำถามกับเนื้อหาตามจุดประสงค์ มีเกณฑ์ พิจารณา ดังนี้ ค่าคะแนน +1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นมีความสอดคล้องกับเนื้อหาตาม จุดประสงค์ที่ต้องการวัดค่าคะแนน 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าคำถามนั้นสอดคล้องกับเนื้อหาตาม จุดประสงค์ที่ต้องการวัด และค่าคะแนน -1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่สอดคล้องกับเนื้อหา ตามจุดประสงค์ที่ต้องการวัด แล้วนำผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญไปคำนวณค่า ดัชนีความ สอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์ IOC (Index of Item – Objective Congruence : IOC) เท่ากับ ผลรวมของค่าคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญหารด้วยจำนวนผู้เชี่ยวชาญ หาก ข้อคำถามใดมีค่า IOC มากกว่า .60 ก็คงข้อคำถามนั้นไว้ และหากมีค่าน้อยกว่า .60 ก็ตัดข้อ คำถามนั้นทิ้ง ซึ่งผู้เชี่ยวชาญทุกคนได้ทำการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาและได้ให้คำแนะนำใน



การปรับแก้ไข จนได้แบบสอบถามที่มีความตรงเชิงเนื้อหา โดยผลการตรวจสอบข้อคำถามตรงกับจุดประสงค์ในการศึกษาผ่านเกณฑ์ทุกข้อ โดยค่าความเชื่อมั่นของประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดปัตตานี มีค่าเท่ากับ .72 และ ค่าความเชื่อมั่นของปัจจัยการปฏิบัติงานด้านบริการสาธารณะ มีค่าเท่ากับ .73

7. ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามแล้วผู้วิจัยนำมาปรับปรุงแก้ไขให้แบบสอบถามมีความเที่ยงยิ่งขึ้น นำแบบสอบถามไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อทดสอบคุณภาพความน่าเชื่อถือ

8. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบสมบูรณ์แล้ว ดำเนินการเก็บข้อมูลในการวิจัยต่อไป การทดสอบเครื่องมือวิจัย ผู้วิจัยกำหนดการทดสอบเครื่องมือวิจัยดังนี้

ผู้วิจัยได้นำเครื่องมือไปทดลองใช้กับ กลุ่มตัวอย่างในจังหวัดยะลา ที่มีความคล้ายคลึงกันในการวิจัย จำนวน 30 คน นำแบบสอบถามกลับคืนมาวิเคราะห์หาคุณภาพโดยหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ (α -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) (New York : Harper and Row Publishers, 1974 : 161) นำผลการวิเคราะห์มาประกอบการพิจารณา เพื่อจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์

การวิจัยเชิงคุณภาพ

1. ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ
2. กำหนดขอบข่ายของข้อมูลที่ต้องการให้ครอบคลุมกรอบการศึกษาค้นคว้า
3. นำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างเสร็จแล้วให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความเหมาะสม

ถูกต้องของแบบสอบถาม และแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะ

4. นำแบบสัมภาษณ์ที่ปรับปรุงแก้ไข ไปให้อาจารย์ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 ท่าน เพื่อพิจารณาประเด็นที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ รวมถึงความถูกต้องและเหมาะสม

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิจัยเชิงปริมาณ

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดปัตตานี ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิเคราะห์สถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป ทำการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.1 สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean : $\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

1.2 สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณตามลำดับความสำคัญของตัวแปรที่เข้าสมการ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ

2.1 ผู้วิจัยจะเขียนรายงานผลข้อมูลที่ได้จากการทำวิจัยเชิงคุณภาพในรูปแบบพรรณนารายกรณี โดยผู้วิจัยจะนำข้อมูลมาวิเคราะห์เนื้อหา และอาศัยกรอบแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องร่วมวิเคราะห์คำตอบที่ได้จากการสัมภาษณ์

2.2 การสัมภาษณ์เชิงลึกในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล โดยจะใช้วิธีการจดบันทึกและบันทึกบทสนทนารายละเอียดต่าง ๆ



2.3 หลังจากสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการถอดเทปบทสัมภาษณ์ และตรวจสอบเนื้อหาการสัมภาษณ์โดยอ่านบทสัมภาษณ์ทั้งหมดเปรียบเทียบกับบทสัมภาษณ์ที่นำหลายรอบ และนำเนื้อหาที่ได้ส่งให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบอีกครั้งก่อนนำลงในรายงานการวิจัย โดยจะรายงานเรียงตามข้อคำถาม ซึ่งเป็นแนวคิดของคำตอบแต่ละท่านในรูปแบบพรรณนาวิเคราะห์ (Analytical Description)

สรุปผลการวิจัย

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	322	43.70
หญิง	414	56.30
รวม	736	100.00
อายุ		
20 - 30 ปี	163	22.2
31 - 40 ปี	184	25.0
41 - 50 ปี	302	41.0
51 ปี ขึ้นไป	87	11.8
รวม	736	100.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	103	14.0
มัธยมศึกษา	187	25.4
ปวช./ปวส.	363	49.3
ปริญญาตรีขึ้นไป	83	11.3
รวม	736	100.00
ประสบการณ์การทำงาน		
1 - 5 ปี	377	51.2
6 - 10 ปี	166	22.6
11 - 15 ปี	115	15.6
16 ปี ขึ้นไป	78	10.6
รวม	736	100.00
รายได้		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	78	10.6
5,001-10,000 บาท	329	44.7
10,001-15,000 บาท	270	36.7
15,001 บาทขึ้นไป	59	8.0
รวม	736	100.00



จากตารางที่ 1 พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 414 คน คิดเป็นร้อยละ 56.30 เพศชาย จำนวน 322 คน คิดเป็นร้อยละ 43.70 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มากที่สุด จำนวน 302 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 มีการศึกษาระดับ ปวช./ปวส. จำนวน 363 คน คิดเป็นร้อยละ 49.30 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 25.40 มีประสบการณ์การทำงาน จำนวน 1-5 ปี จำนวน 377 คน คิดเป็นร้อยละ 51.20 รองลงมาคือ 6-10 ปี จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 22.60 มีรายได้ 5,001-10,000 บาท จำนวน 329 คน คิดเป็นร้อยละ 44.70 รองลงมาคือ 10,001-15,000 บาท จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 36.70

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดปัตตานี ภาพรวม

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดปัตตานี	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. ด้านโครงสร้างองค์กร	4.49	.59	มาก	1
2. ด้านงบประมาณ	4.34	.63	มาก	2
3. ด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และสถานที่	4.26	.55	มาก	5
4. ด้านภาวะผู้นำ	4.29	.47	มาก	4
5. ด้านความผูกพันและการยอมรับ	4.31	.53	มาก	3
6. ด้านการมีส่วนร่วม	4.16	.67	มาก	6
7. ด้านการจูงใจ	3.97	.55	มาก	7
8. ด้านการทำงานเป็นทีม	3.90	.49	มาก	8
รวม	3.94	.57	มาก	

จากตารางที่ 2 พบว่า ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดปัตตานี โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.94$, S.D.=.57) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านโครงสร้างองค์กร ($\bar{X}=4.49$, S.D.=.59) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านงบประมาณ ($\bar{X}=4.34$, S.D.=.63) ด้านความผูกพันและการยอมรับ ($\bar{X}=4.31$, S.D.=.53) ด้านภาวะผู้นำ ($\bar{X}=4.29$, S.D.=.47) ด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้และสถานที่ ($\bar{X}=4.26$, S.D.=.55) ด้านการมีส่วนร่วม ($\bar{X}=4.16$, S.D.=.67) ด้านการจูงใจ ($\bar{X}=3.97$, S.D.=.55) และด้านการทำงานเป็นทีม ($\bar{X}=3.90$, S.D.=.49)



ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยการปฏิบัติงานที่ส่งผลกระทบต่อองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดปัตตานี ภาพรวม

ปัจจัยการปฏิบัติงานที่ส่งผลกระทบต่อองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดปัตตานี	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. ด้านสาธารณูปโภคชุมชน	3.56	.75	มาก	4
2. ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	3.57	.71	มาก	3
3. ด้านการบริการสาธารณสุขชุมชน	3.57	.70	มาก	3
4. ด้านการประกอบอาชีพ	3.49	.72	มาก	5
5. ด้านการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	3.63	.82	มาก	1
6. ด้านเศรษฐกิจ	3.61	.75	มาก	2
7. ด้านความพึงพอใจของประชาชน	3.61	.77	มาก	2
รวม	3.57	.57	มาก	

จากตารางที่ 3 พบว่า ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยการปฏิบัติงานที่ส่งผลกระทบต่อองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปัตตานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.57$, S.D.=.57) เมื่อพิจารณาเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ($\bar{X}=3.63$, S.D.=.82) ด้านเศรษฐกิจ ($\bar{X}=3.61$, S.D.=.75) ด้านความพึงพอใจของประชาชน ($\bar{X}=3.61$, S.D.=.77) ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{X}=3.57$, S.D.=.71) ด้านการบริการสาธารณสุขชุมชน ($\bar{X}=3.57$, S.D.=.70) ด้านสาธารณูปโภคชุมชน ($\bar{X}=3.56$, S.D.=.75) และด้านการประกอบอาชีพ ($\bar{X}=3.49$, S.D.=.72)

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปัตตานี

ตารางที่ 4 การตรวจสอบความสัมพันธ์ร่วมเชิงเส้น (Multicollinearity) ของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปัตตานี

ตัวแปร	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
ด้านโครงสร้างองค์กร (X_1)	.30	3.29
ด้านงบประมาณ (X_2)	.43	2.31
ด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้และสถานที่และสถานที่ (X_3)	.48	2.06
ด้านภาวะผู้นำ (X_4)	.53	1.85
ด้านความผูกพันและการยอมรับ (X_5)	.49	2.00
ด้านการมีส่วนร่วม (X_6)	.54	1.85
ด้านการจูงใจ (X_7)	.41	2.41
ด้านการทำงานเป็นทีม (X_8)	.72	1.37



จากตารางที่ 4 พบว่า มีค่า VIF อยู่ระหว่าง 1.37–3.29 ซึ่งมีค่าไม่สูงนักจึงไม่เกิดปัญหา Multicollinearity อย่างรุนแรง เพราะถ้าค่า VIF มีค่ามากกว่า 10 พิจารณาได้ว่าเกิดปัญหา Multicollinearity อย่างรุนแรง ดังนั้น ตัวแปรที่ได้สามารถนำไปวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณต่อไปได้

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปัตตานี โดยภาพรวม (Y)

องค์ประกอบ	b	β	t	Sig.
CONSTANT	.78		7.98	.00
ด้านโครงสร้างองค์กร (X_1)	.25	.37	8.01	.00
ด้านงบประมาณ (X_2)	.20	.27	7.21	.00
ด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้และสถานที่ (X_3)	.34	.47	10.02	.00
ด้านภาวะผู้นำ (X_4)	-.08	-.13	-3.40	.00
ด้านความผูกพันและการยอมรับ (X_5)	.22	.12	6.01	.00
ด้านการมีส่วนร่วม (X_6)	-.11	-.05	-3.60	.00
ด้านการจูงใจ (X_7)	.08	-.18	3.90	.00
ด้านการทำงานเป็นทีม (X_8)	.16	.14	6.28	.00

$R = .87$ $F = 143.67$ $Sig = .00$ $R^2 = .75$

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณสามารถนำมาสร้างเป็นสมการถดถอย ดังนี้

$$\hat{Y} = .47 (X_3) + .37 (X_1) + .27 (X_2) + .14 (X_8) + .12 (X_5) + -.05 (X_6) + -.13 (X_4) +$$

$$-.18 (X_7)$$

สมการพยากรณ์ในรูปแบบมาตรฐาน

$$\hat{Z} = .34 (X_3) + .25 (X_1) + .20 (X_2) + .16 (X_8) + .22 (X_5) + -.11 (X_6) + -.08 (X_4) +$$

$$.08 (X_7)$$

จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้าน บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปัตตานี (Y) คือ ด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้และสถานที่และสถานที่ (X_3) ด้านโครงสร้างองค์กร (X_1) ด้านงบประมาณ (X_2) ด้านการทำงานเป็นทีม (X_8) ด้านความผูกพันและการยอมรับ (X_5) ด้านการมีส่วนร่วม (X_6) ด้าน ภาวะผู้นำ (X_4) และด้านการจูงใจ (X_7) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ .47 , .37 , .27 , .14 , .12 , -.05 , -.13 และ -.18 ค่าสัมประสิทธิ์ในการทำนาย (R^2) เท่ากับ .75 สามารถทำนาย ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปัตตานี ได้ ร้อยละ 75.60



สรุปข้อมูลจากการสัมภาษณ์

1. ด้านสาธารณูปโภคชุมชนในภาพรวม มีการดูแลบำรุงรักษาแหล่งน้ำในความรับผิดชอบ มีถนนและการบำรุงรักษาถนนภายในเขตพื้นที่ให้มีสภาพที่ดี พร้อมใช้งาน และมีการให้บริการน้ำสำหรับการเกษตรอย่างเพียงพอต่อความต้องการ
2. ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีการส่งเสริมด้านประชาธิปไตยและความเสมอภาคของคนในท้องถิ่น มีการจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ และบรรเทาสาธารณภัยของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) และมีการส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันปัญหาเสพติดในเยาวชนและประชาชนทั่วไป
3. ด้านการบริการสาธารณสุขชุมชนในภาพรวม มีการส่งเสริม สนับสนุนกิจกรรมด้านการกีฬาและอุปกรณ์การออกกำลังกายของเยาวชนและประชาชนในพื้นที่ มีการส่งเสริมและสนับสนุนด้านการศึกษาให้เด็ก เยาวชน ประชาชนและผู้ด้อยโอกาส และมีการส่งเสริมในการพัฒนาคุณภาพชีวิตและจิตสำนึกการให้แก่ผู้ด้อยโอกาสทางสังคม
4. ด้านการประกอบอาชีพในภาพรวม มีการสรรหาและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้มีศักยภาพในการดึงดูดและรองรับนักท่องเที่ยว มีการประชาสัมพันธ์ด้านสถานที่ท่องเที่ยวในท้องถิ่นของตนให้กับประชาชนทั่วไปทราบ และมีการสนับสนุนและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวหรือการปรับปรุงภูมิทัศน์เพื่อการเรียนรู้และท่องเที่ยว
5. ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ในภาพรวมมีการจัดกิจกรรมเพื่อรณรงค์การปลูกต้นไม้หรือการดูแลรักษาต้นไม้เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียว มีการส่งเสริมเกี่ยวกับการลดปริมาณขยะมูลฝอยและการคัดแยกขยะเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่ มีการจัดตั้งดูแลระบบสาธารณูปโภค
6. ด้านเศรษฐกิจในภาพรวม 1) สรรหาและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้มีศักยภาพในการดึงดูดและรองรับนักท่องเที่ยว 2) พัฒนาและปรับปรุงระบบการบริหารจัดการการท่องเที่ยวส่งเสริมกิจกรรมเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มีความหลากหลายและสม่ำเสมอ 3) อนุรักษ์และพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว 4) ส่งเสริมธุรกิจหรือกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพให้สามารถดำเนินการได้อย่างคล่องตัวและมีคุณภาพได้มาตรฐาน 5) จัดหาสถานที่ที่เหมาะสมเพื่อให้เป็นที่สำหรับจัดกิจกรรมต่างๆ 6) พัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวให้มีคุณภาพ
7. ด้านความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวม องค์การบริหารส่วนตำบลส่งเสริมความร่วมมือกับประชาชนในการจัดกิจกรรมบริการสาธารณะแก่ประชาชนและองค์การบริหารส่วนตำบลสนับสนุนช่วยเหลือส่งเสริมสาธารณะประโยชน์ด้านสาธารณูปโภค

อภิปรายผล

ประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปัตตานีสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบริการสาธารณะ



ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปัตตานีโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.94$, $S.D.=.57$) เมื่อพิจารณารายด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านโครงสร้างองค์กรด้านงบประมาณด้านความผูกพันและการยอมรับด้านภาวะผู้นำด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้และสถานที่และสถานที่ด้านการมีส่วนร่วมด้านการจูงใจและด้านการทำงานเป็นทีมสอดคล้องกับผลงานของ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง (2559) การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดินอำเภอฉวาง จังหวัดลำพูน พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลวังดินมีความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณารายด้าน พบว่า

- 1.1 ด้านโครงสร้างองค์กรอยู่ในระดับมาก คือจัดโครงสร้างองค์การที่เอื้อต่อการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนความรู้ของบุคลากร
- 1.2 ด้านงบประมาณอยู่ในระดับมาก คือมีการจัดทำและเสนอของบประมาณ โดยมีการวิเคราะห์แผนการศึกษาแห่งชาติ ยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน แผนพัฒนาการศึกษาตามกรอบทิศทางเขตพื้นที่ และความต้องการ
- 1.3 ด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้และสถานที่และสถานที่อยู่ในระดับมาก คือจัดกระบวนการแปลงแผนนโยบายและมาตรการหรือแผนไปสู่การปฏิบัติ
- 1.4 ด้านภาวะผู้นำอยู่ในระดับมาก คือเป็นผู้มีคุณธรรม จริยธรรม มองโลกในแง่ดีแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ร่วมงาน
- 1.5 ด้านความผูกพันและการยอมรับอยู่ในระดับมาก คือสามารถกระตุ้นให้ผู้ร่วมงานเห็นแนวทางใหม่ ๆ ในการแก้ปัญหา
- 1.6 ด้านการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับมาก คือมีส่วนร่วมติดตามผลการดำเนินงานของโครงการที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการทรัพยากรขององค์การบริหารส่วนตำบล อย่างสม่ำเสมอ
- 1.7 ด้านการจูงใจอยู่ในระดับมาก คือทำนุรู้สีกพอใจอย่างมากในนโยบายและการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 1.8 ด้านการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมาก คือสมาชิกแต่ละคนในทีมงานเข้าใจเป้าหมายของทีมงานถูกต้องตรงกัน

2. ระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปัตตานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมด้านเศรษฐกิจด้านความพึงพอใจของประชาชนด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยด้านการบริการสาธารณสุขชุมชนด้านสาธารณสุขโภชนาการและด้านการประกอบอาชีพ สอดคล้องกับผลงานของ สิทธิกร คงสืบชาติ (2561) แนวทางการบริหารที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรีผลการวิจัยพบว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

- 2.1 ด้านสาธารณสุขโภชนาการอยู่ในระดับมาก คือทรัพยากรที่มีอยู่ภายในองค์การได้รับการจัดสรรให้กับกระบวนการดำเนินงานทั้งหมด
- 2.2 ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอยู่ในระดับมาก คือ องค์การบริหาร



ส่วนตำบล จัดให้มีการดูแลและป้องกันโจรผู้ร้ายและยาเสพติดในเขตพื้นที่

2.3 ด้านการบริการสาธารณสุขชุมชนอยู่ในระดับมาก คือ องค์การบริหารส่วนตำบล สนับสนุนจัดบริการด้านสาธารณสุข เช่น สถานีอนามัย ให้บริการแก่ประชาชน

2.4 ด้านการประกอบอาชีพอยู่ในระดับมาก คือ องค์การบริหารส่วนตำบลจัดให้มีการส่งเสริมอาชีพ เช่น การฝึกอบรมส่งเสริม พัฒนากลุ่มอาชีพ

2.5 ด้านการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับมาก คือ องค์การบริหารส่วนตำบลปรับปรุงภูมิทัศน์สถานที่ท่องเที่ยวในท้องถิ่นดึงดูดคนมาท่องเที่ยว

2.6 ด้านเศรษฐกิจอยู่ในระดับมาก คือ องค์การบริหารส่วนตำบลจัดให้มีกิจกรรมการส่งเสริมสนับสนุนให้มีโรงงานผลิตปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพ

2.7 ด้านความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับมาก คือ องค์การบริหารส่วนตำบลให้ความสำคัญกับประชาชนในการมีส่วนร่วมกับโครงการ กิจกรรม งบประมาณ

3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปัตตานี (Y) คือด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้และสถานที่และสถานที่ (X_3) ด้านโครงสร้างองค์กร (X_1) ด้านงบประมาณ (X_2) ด้านการทำงานเป็นทีม (X_8) และด้านความผูกพันและการยอมรับ (X_5) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ .47 , .37 , .27 , .14 และ .12 ค่าสัมประสิทธิ์ในการทำนาย (R^2) เท่ากับ .75 สามารถทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปัตตานีได้ร้อยละ 75.60 สอดคล้องกับผลงานของ สิทธิกร คงสืบชาติ (2561) แนวทางการบริหารที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรีผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ได้แก่ ด้านงบประมาณ (X_7) ด้านการประสานงาน (X_5) ด้านการจัดการองค์การ (X_2) ด้านการรายงานผล (X_6) ด้านการจัดการบุคลากร (X_3) และด้านการอำนวยความสะดวก (X_4) ร่วมกันทำนายผลการจัดการบริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอชะอำ คิดเป็นร้อยละ 82.50

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. การสร้างความเข้าใจในจัดบริการสาธารณสุขโดยมีการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างหน่วยงานที่มีการจัดบริการสาธารณสุขในลักษณะการประชุมสัมมนาเพื่อให้คำปรึกษาหรือช่วยเหลือทางวิชาการ

2. มีการประชาสัมพันธ์การจัดบริการสาธารณสุขให้ประชาชน บุคลากรภายในหน่วยงาน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้เห็นความสำคัญและมีทัศนคติที่ดีต่อการจัดบริการสาธารณสุขโดยอาศัยสื่อทุกประเภทอย่างต่อเนื่อง

3. ควรให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และชุมชนท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และกำหนดการจัดบริการสาธารณสุขเพื่อให้ตอบสนองและเข้าถึงท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น



ข้อเสนอแนะเชิงบริหาร

องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปัตตานี ต้องให้ความสำคัญกับการจัดบริการสาธารณะควรมีมาตรการ ดังนี้

1. กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดบริการสาธารณะ ควรแยกภารกิจด้านการจัดบริการสาธารณะออกจากภารกิจด้านอื่นๆ อย่างชัดเจน และมีการส่งเสริมภารกิจโดยดำเนินการจัดสรรงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยี และจัดสรรบุคลากร การจัดบริการสาธารณะ ที่มีความรู้ความสามารถ รวมทั้งสนับสนุนการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

2. ควรมีการจัดประชุมชี้แจงให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็น หรือซักถามข้อสงสัย รวมทั้งอำนวยความสะดวก สร้างความประทับใจแก่ประชาชนผู้มารับบริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้ เป็นงานวิจัยที่เกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปัตตานี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดปัตตานี กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดอื่น ๆ

2. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประสบความสำเร็จไป ทำการศึกษากับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ยังไม่ประสบความสำเร็จ เพื่อจะได้มีแนวทางในการพัฒนาการบริหารงานด้านการจัดบริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ดียิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2554). **คู่มือพนักงานส่วนตำบล**. กรุงเทพมหานคร : ส่วน

ท้องถิ่นกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย.

วรเดช จันทรศร. (2551). **ทฤษฎีการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ**. (พิมพ์ครั้งที่ 2).

กรุงเทพมหานคร : พริกหวานกราฟฟิค.

สิทธิกร คงสืบชาติ. (2561). แนวทางการบริหารที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การ

บริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี. **ฉบับภาษาไทย สาขา**

มนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ. ปีที่ 11 ฉบับที่ 1. หน้า 1120-1121.

มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง. (2559). **การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ**

ให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอเถิน จังหวัดลำปาง. สาขาวิชารัฐประศาสน

ศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.